



Advies: 2147

Corporatie: Rijswijk Wonen

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft tijdens deze hoorzitting de bovengenoemde klacht behandeld. Het houden van een hoorzitting waarbij de klager en de woningbouwcorporatie worden uitgenodigd, is gewenst om de commissieleden goed te informeren over de inhoud en de achtergrond van de klacht en de zienswijze van de klager en de woningbouwcorporatie.

Korte omschrijving van de klacht.

De klacht betreft de weigering van de corporatie om de blokkade van klager voor het reageren op woningen in het Woonruimteverdeelsysteem op te heffen.

Toelichting op de klacht en zienswijze corporatie

Hiervoor verwijzen wij u naar het bijgevoegde verslag van de hoorzitting.

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de communicatie tussen de corporatie en de klager gedurende de afgelopen periode betreffende zijn zoektocht naar een woning in Rijswijk;
- de klacht met name de mondelinge communicatie betreft waarbij partijen van mening verschillen over hetgeen over en weer is gezegd en op welke manier;
- de corporatie de klager met ingang half augustus 2021 een blokkade heeft opgelegd om op woningen in haar bezit te reageren, welke blokkade zichtbaar is in het woonruimteverdeelsysteem;
- de klacht betrekking heeft op het handhaven van de blokkade tot op heden;
- klager en corporatie niet hebben kunnen staven noch hebben kunnen tegenspreken dat er sprake is geweest van agressief gedrag tijdens het gewraakte telefoongesprek;
- de corporatie tijdens de hoorzitting excuses heeft aangeboden voor het versturen van de interne e-mail;
- klager tijdens de zitting desgevraagd heeft aangegeven zich in de toekomst naar goede omgangsvormen te zullen gedragen in het contact met de corporatie.



Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van de heer XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is.

De commissie is van oordeel dat:

- klager tijdens de hoorzitting heeft toegezegd zich in zijn contact met de corporatie te zullen gedragen conform de gangbare fatsoensnormen.
- daarmee voor de corporatie de weg open is om de blokkade op te heffen.

De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.

Dit advies van de Klachtencommissie is niet vatbaar voor bezwaar of beroep. Op grond van dit advies neemt uw verhuurder een besluit. Tegen dat besluit staat op grond van deze klachtenprocedure geen bezwaar of beroep open. Mocht u over het besluit van de verhuurder niet tevreden zijn dan is het in veel gevallen nog wel mogelijk om met een verzoekschrift een uitspraak van de Huurcommissie te vragen. Zie daarover <https://www.huurcommissie.nl/procedure>. Ook kunt u mogelijk een vordering instellen bij de kantonrechter.

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland,

Hoorzitting, 25 januari 2022

Verzenddatum, 31 januari 2022